

モニタリング結果報告書

施設 県営住宅等及び借上公共賃貸住宅（横浜・川崎等地域）
 指定管理者 (社)神奈川県土地建物保全協会
 施設所管課 住宅営繕事務所

(平成 21 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
10月	11月10日	11月30日	概ね良好に行われていた。
11月	12月10日	12月28日	概ね良好に行われていた。
12月	1月8日	1月28日	概ね良好に行われていた。
1月	2月10日	2月26日	概ね良好に行われていた。
2月	3月10日	3月29日	概ね良好に行われていた。
3月	4月9日	4月28日	概ね良好に行われていた。

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A：提案を上回る B：提案どおり C：提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

横浜・川崎等地域の県営住宅の従前からの管理運営経験を生かし、また、業務水準を達成するための手堅い体制を整えていく提案を行った。

- ・ 維持修繕業務において、競争入札の導入等により効率的・効果的な予算執行に努めるとともに、入札残額については緊急に対応する必要がある修繕などに充てる。
- ・ 入居者対応において、自治会・他団体との協力・連携をしていくことや、「緊急連絡センター」の設置により、24時間のバックアップ体制をはかる等により、入居者に良質なサービス、安全・安心を提供していく。

<実施状況>

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| ①緊急修繕への対応 | 5,006件 (H21.10.1~H22.3.31) |
| ②入居者からの要望・相談等への対応 | 234件 (H21.10.1~H22.3.31) |
| ③休日・夜間の緊急連絡への対応 | 701件 (H21.10.1~H22.3.31) |

3 収支状況（県営住宅等）（単位：千円）注：千円未満を切り捨てているため、合計は一致しません

	収入額		支出額	収支差額
	指定管理料	その他収入		
年間予算額	2,759,397	2,759,397	2,759,397	0
上半期計 (a)	1,023,660	1,023,660	869,027	154,633
下半期計 (b)	1,735,737	1,735,737	1,889,537	△153,800
10月	270,250	270,250	172,657	97,593
11月	270,253	270,253	185,083	85,170
12月	270,254	270,254	220,531	49,723
1月	308,323	308,323	196,428	111,895
2月	308,326	308,326	257,860	50,466
3月	308,331	308,331	856,978	△548,647
合計 (a+b)	2,759,397	2,759,397	2,758,564	833

（借上公共賃貸住宅）（単位：千円）

	収入額		支出額	収支差額
	指定管理料	その他収入		
年間予算額	32,617	32,617	32,617	0
上半期計 (a)	16,309	16,309	14,545	1,762
下半期計 (b)	16,308	16,308	17,917	△1,609
10月	2,718	2,718	2,333	385
11月	2,718	2,718	2,375	343
12月	2,718	2,718	2,451	267
1月	2,718	2,718	2,266	452
2月	2,718	2,718	2,525	193
3月	2,718	2,718	5,967	△3,249
合計 (a+b)	32,617	32,617	32,462	153

- 1 指定管理者の収入を記載する(県の収入である「使用料」は含まない)。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

（今期に行った資本的な収入及び支出の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況	該当事項なし	
支出の状況	該当事項なし	
積立等の状況	該当事項なし	

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容(施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等)、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況（県営住宅等）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
10月	34,012世帯	34,084世帯	△0.2%
11月	33,974世帯	34,039世帯	△0.2%
12月	33,906世帯	33,954世帯	△0.1%
1月	33,793世帯	33,889世帯	△0.3%
2月	33,745世帯	33,846世帯	△0.3%
3月	33,655世帯	33,760世帯	△0.3%

（借上公共賃貸住宅）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
10月	675世帯	723世帯	△6.6%
11月	670世帯	713世帯	△6.0%
12月	660世帯	707世帯	△6.6%
1月	657世帯	707世帯	△7.1%
2月	654世帯	704世帯	△7.1%
3月	645世帯	695世帯	△7.2%

利用状況に関する意見等

半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。

5 苦情・要望等の状況

（施設受付分）

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月	1	43	1	0	0	45
11月	1	28	0	0	0	29
12月	1	39	0	0	0	40
1月	1	42	0	0	0	43
2月	2	41	0	0	0	43
3月	3	31	0	0	0	34

（施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
10月	8	4	12
11月	8	0	8
12月	8	1	9
1月	11	2	13
2月	9	0	9
3月	11	0	11

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応		
事業内容		
その他	・近隣トラブル・動物飼育等の迷惑行為に対する苦情等について。	・訪問指導、注意文投函、注意チラシ掲示などできめ細やかに対応し、自治会の協力も得ながら、トラブル防止に努めている。

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	該当事項なし

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日	該当事項なし		

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者

維持修繕業務においては、効率的執行と品質維持に万全を期し、迅速・適切な対応に努めるとともに、積算基準に単一工事の基準を採用、関連工事の同時発注等によりコスト節減への取り組みを行った。また、入居者対応においては、これまでの管理運営経験を生かし、経験豊かな職員の配置等により、適切で良質な管理サービスに努めている。新たな取り組みとしては、外国籍入居者向けの火災予防ポスターの作成・配布を行うなど、入居者が安全で安心して生活できる住環境の維持・保全のためのさらなる取り組みを行った。

施設所管課

指定管理業務については概ね良好に実施している。下半期も経費削減への積極的な取組や、入札残額等を他の必要な修繕へ充当するなど、効率的・効果的に業務執行している。管理運営においてもこれまでの経験を生かしつつ、外国籍入居者用の火災予防ポスター作成などの新たな取り組みや、NPOとの連携強化等により、きめ細やかな入居者対応に心がけるとともに、業務改善・工夫に向けた提案を月例の連絡協議会の中で行うなど、よりよい運営を目指した積極的な姿勢がうかがえた。2年目を迎へ業務改善への工夫・福祉世帯への対応など積極的に取り組んでいただき、より一層の管理サービス向上に期待したい。